

Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH

Side 1 av 7

Dokumentplassering:

II.KPH.5.4-15

Godkjent dato:

16.05.2025

Revideres innen:

16.05.2027

Sist endret:

16.05.2025

Versjon:

7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

ENDRINGER FRA FORRIGE VERSJON: Oppdatert med punkt for henvendelse fra foretak utenfor HSØ

HENSIKT

Skal være til hjelp for merkantile for å finne ut om innkomne henvendelser og spørsmål kan besvares. Er man i tvil etter å ha lest denne rutinen, kontakt nærmeste leder.

MÅLGRUPPE

Gjelder for alt merkantil personell i KPH som mottar henvendelser fra ulike instanser og pårørende. Gjelder alle type kanaler; telefon, fax, mail, oppmøte etc.

FREMGANGSMÅTE

Merkantile får mange henvendelser og spørsmål – som i noen tilfeller kan være vanskelige. *Helsepersonelloven §21. Hovedregel om taushetsplikt* med de unntak og begrensninger som ellers følger av hpl kap 5, legges til grunn for hva merkantile kan svare på. § 22, om samtykke, og § 25. *Opplysning til samarbeidende personell* er sentrale bestemmelser.

Ved usikkerhet om man skal eller kan svare, bør man avstå fra å gi opplysninger eller søke hjelp hos jurist i HR-seksjonen. Det er lov å si at man trenger litt tid/skal ringe opp igjen.

Under følger en enkel oversikt over hva som **kan** besvares, og hva som **ikke kan** besvares.

Tabellene viser også forutsetninger som må ligge til grunn for at de kan besvares:

Spørsmål fra NAV

Folketrygdloven § 21-4 gir NAV hjemmel til å innhente opplysninger for å kontrollere utbetalinger av ytelser.

Eksempel:

Kontroll av at en person med AAP møter opp til avtalt behandling når det er en forutsetning for utbetalingen av ytelsen.

Spørsmål om oppmøte haster ikke, og sendes skriftlig til NAV etter skriftlig henvendelse fra NAV.

Behandler må ta ansvar for en eventuell skriftlig bekreftelse til NAV.

Spørsmål rundt erklæring fra NAV skal være skriftlig.

Utarbeidet av:

Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarsland

Fagansvarlig:

Ann Karin Øy

Verifisert av:


[]

Godkjent av:

Ingeborg Sele Danielsen

Dok.nr:


D53236

		Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH			Side: 2 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

	Kan merkantile svare på dette?		Ansvarlig for å svare/merknað
	Ja	Nei	
Har pasienten møtt til behandling?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Går pasienten i behandling?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Er behandlingen avsluttet?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Når startet pasient i behandling?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Hvem er pasientens behandler?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Møter pasienten regelmessig til timer?		X	Kun ansvarlig behandler kan svare
Dersom forespørsel om opplysninger fra eller utskrift journal – det må komme en <u>skriftlig</u> forespørsel			Journalansvarlig er ansvarlig

Spørsmål fra barnevernet			
Kan man gi ut opplysninger til barnevernet dersom de ringer, eks. om far har møtt til time/innleggelse?			
<p><u>Merkantile skal ikke svare på dette om det ikke foreligger samtykke</u>, da er det avdelingen/ ansvarlig behandler som har mulighet til å svare på dette; på lik linje som til NAV.</p> <p>Henvendelsen fra barnevernet må komme skriftlig.</p> <p>For øvrig gjelder helsepersonelloven §33 og barnevernloven §6-4 om opplysningsplikt til barnevernet.</p> <p>Før opplysninger gis ut <u>må</u> man vite <u>hvem</u> man snakker med på telefonen, og det må alltid journalføres.</p>			
	Kan merkantile svare på dette?		Ansvarlig for å svare/merknað
	Ja	Nei	
Har pasienten møtt til behandling?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Går pasienten i behandling ?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Er behandlingen avsluttet ?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Når startet pasient i behandling ?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Hvem er pasientens behandler ?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33

		Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH			Side: 3 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

Har pasienten møtt til dagens time?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Møter pasienten regelmessig til timer?		X	Ansvarlig behandler når det foreligger samtykke, eller hpl §33
Dersom forespørsel om opplysninger fra eller utskrift journal – det må komme en skriftlig forespørsel			Journalansvarlig er ansvarlig

Spørsmål fra politiet

Spesialisthelsetjenesten har ingen opplysningsplikt til politiet.

Unntak: dersom det er for å avverge fremtidig skade, jf. hpl § 31 og straffeloven § 196.


Dersom informasjon skal gis til politiet må det foreligge fritak fra taushetsplikten fra pasienten eller annet rettslig grunnlag.

Et unntak er dersom man kan avverge en fremtidig skade – eks.: dersom man ser at pasienten kjører bil i ruset tilstand.

Dersom politiet spør om en savnet person har møtt til time – må det gjøres en konkret vurdering om bakgrunnen for henvendelsen, og ansvarlig behandler/nærmeste leder bør konfereres jf hpl § 23 nr 4; «tungtveiende private eller offentlige interesser.»

Dersom politiet spør om en pasient er innlagt, settes henvendelsen over til aktuell enhet/ansvarlig behandler.

	Kan merkantile svare på dette?		Ansvarlig for å svare/merknad
	Ja	Nei	
Har dere kjennskap til pasienten?		X	
Er pasienten i behandling / i LAR?		X	Dersom en LAR-pasient er i arresten og har oppgitt at han er i LAR grunnet medisinerer – da går henvendelsen til ansvarlig behandler.
Har pasienten vært til time hos dere?		X	
Er pasienten innlagt?		X	
Har noen papirer X må skrive under – er han / hun hos dere?		X	Be om at politiet sender henvendelsen elektronisk igjennom sitt system.


		Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH			Side: 4 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

Spør om X innlagt – har en innkalling til retten m.m. som må leveres		X	Be om at politiet sender henvendelsen elektronisk igjennom sitt system.
--	--	---	---

Spørsmål fra fastlege			
Dersom henviser er pasientens fastlege, så kan merkantile svare på spørsmålene. Dersom henvisningen enda ikke er vurdert – settes telefonen videre til vurderingsansvarlig/ vurderingsteam/inntaksteam			
Man kan gi informasjon til fastlegen dersom pasienten ikke har gitt beskjed om at info ikke skal gis			
	Kan merkantile svare på dette?		Ansvarlig for å svare/merkna
	Ja	Nei	
Har dere mottatt henvisningen?	X		Dersom fastlege er henviser
Har pasienten startet i behandling?	X		Dersom fastlege er henviser
Er det mulighet for å få en raskere time / behandling?		X	Settes videre til vurderingsansvarlig/ vurderingsteam/inntaksteam eller behandler
Hvem er pasientens behandler?	X		Dersom fastlege er henviser

Henvendelser fra pårørende
<p><i>Helsepersonelloven § 23 punkt 4 «at opplysninger gis videre når tungtveiende private eller offentlige interesser gjør det rettmessig å gi opplysningene videre»; gjør at opplysninger kan gis om pasient i nødsituasjoner.</i></p> <p>Kan gi opplysninger til pårørende om det foreligger samtykke fra pasient.</p> <p><i>Pasientbrukerrettighetsloven § 3-3. Informasjon til pasientens nærmeste pårørende</i></p> <p>Dersom pasienten samtykker til det eller forholdene tilsier det, skal pasientens nærmeste pårørende ha informasjon om pasientens helsetilstand og den helsehjelp som ytes.</p> <p>Hovedregelen er at det er pasienten selv som bestemmer hvem som skal få opplysninger – og hvem som er nærmeste pårørende og øvrige pårørende.</p> <p>Dersom pasienten ringer med ønske om å endre hvem som er nærmeste pårørende/pårørende, sendes henvendelsen til ansvarlig behandler, og merkantile kan gjøre endringen i DIPS etter nærmere beskjed fra ansvarlig behandler.</p>

		Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH			Side: 5 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarsland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

	Kan merkantile svare på dette		Ansvarlig for å svare/merknad
	Ja	Nei	
Dersom pårørende ringer og spør om X møter til polikliniske samtaler / gruppe		X	Ansvarlig behandler. Merkantile kan svare dersom det er gjort avtale med behandler.

Henvendelser fra andre	Kan merkantile svare på dette?		Ansvarlig for å svare/merknad
	Ja	Nei	
Når den som skal kjøre pasienten til time ringer og etterspør når timen er		X	Svarer i utgangspunktet ikke, grunnet taushetsplikt, men kan svares på om det er en kjent pasient. Det er lov å bruke hodet 😊
Når samarbeidspartner har ringt gjentatte ganger, og behandler ikke har ringt tilbake	X		Merkantile vurderer hva henvendelsen gjelder – kan svare på spørsmål
Når foretak utenfor Helse Sør-Øst (HSØ-foretak har innsynsløsning i Arena, men denne går ikke utenfor HSØ) henvender seg for informasjon om navngitt pasient		X	Be den som ringer om å sende skriftlig henvendelse. Ved hastesaker, si at det skal sjekkes ut, og at man tar kontakt igjen/gir tilbakemelding

Spørsmål innleggelse / innlagte pasienter
Dersom merkantile får henvendelser der det etterspørres om pasient er innlagt – da settes telefonen videre til aktuelle enhet / sengepost. Dersom ikke annen avtale er gjort med sengeposten. Merkantile svarer <u>ikke</u> på om pasient er innlagt men svarer: <i>“Beklager det har jeg ingen oversikt på, jeg setter videre til”</i>

Henvendelse som kommer på mail – hvordan håndtere denne?

Spesialisthelsetjenesten kan motta opplysninger på mail, men **kan ikke** respondere på denne mailen. Henvendelsen må lagres i Public 360 – og besvares ut på riktig måte.

Forespørsler tilsendt på fax eller mail?

 SØRLANDET SYKEHUS	Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH				Side: 6 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner

Spesialisthelsetjenesten kan ikke ha forespørsler på fax eller mail, og kan heller ikke istedenfor muntlig henvendelse på telefon be om å få det på fax eller mail. Det må da bes om en skriftlig forespørsel på vanlig måte – skriftlig via post.

Innsyn i journal reguleres av bl.a. helsepersonelloven § 21a. Forbud mot urettmessig tilegnelse av taushetsbelagte opplysninger

Det er forbudt å lese, søke etter eller på annen måte tilegne seg, bruke eller besitte opplysninger som nevnt i § 21 uten at det er begrunnet i helsehjelp til pasienten, administrasjon av slik hjelp eller har særskilt hjemmel i lov eller forskrift.

Brudd på denne bestemmelsen kalles gjerne journalsnoking, likevel må merkantile gjøre det de skal gjøre for å kunne utføre jobben sin. Dvs. at man går inn i forskjellige pasientjournaler, og noen ganger også inn i notater for å kunne finne opplysninger om ny time pasienten har fått. Merkantile går ikke inn i pasientjournaler som det ikke jobbes med.

Alle innsyn i journaler som gjøres, både implisitte og eksplisitte, logges automatisk.

Skulle det være behov for å gå inn i en pasientjournal som ikke gir implisitt tilgang, velg «grønt lys», beslutningsmal og skriv inn kommentar om hvorfor du skal inn i pasientjournalen. Kommentaren som skrives inn blir tilgjengelig på Helsenorge.no for pasienten.

Kontrollspørsmål til seg selv før «grønt-lys» velges: «Har jeg et tjenestemessig behov for å gå inn i denne journalen?»

Pasientjournalen: Merkantile kan kun gå inn i journaler som den ansatte aktivt «jobber» med, selv om journal til en pasient gir implisitt tilgang, skal det ikke gås inn i den hvis det ikke er tjenestemessig behov for dette. Merkantile kan **ikke** gå inn i:

- Egen journal
- Egne barns journal
- Samboer / ektefelles journal
- Familie, naboer, andres journaler

Ansatte (gjelder alle ansatte, ikke bare merkantile) kan ikke endre oppføring av pårørende i egen pasientjournal. Ved behov for å endre pårørende i egen pasientjournal, sendes det som en privat ordinær henvendelse til: postmottak@sshf.no

Har en ansatt (gjelder alle ansatte, ikke bare merkantile) behov for noe fra egen journal, som ikke finnes på helsenorge.no, må det sendes skriftlig henvendelse til postmottak@sshf.no

Kryssreferanser

[I.2.1.10-3](#)

[Tilgangsstyring DIPS - Prinsipper for tilgang](#)

Eksterne referanser

[§ 45. Utlevering av og tilgang til journal og journalopplysninger - Helsedirektoratet](#)

 SØRLANDET SYKEHUS	Taushetsplikt - oversikt for merkantile KPH				Side: 7 Av: 7
Dokument-id: II.KPH.5.4-15	Utarbeidet av: Ellen Bie Øiestad, Rannveig Finsådal, Anne Margareth Austgulen, Ann Karin Øy, jurist Kristin Aarland	Fagansvarlig: Ann Karin Øy	Godkjent dato: 16.05.2025	Godkjent av: Ingeborg Sele Danielsen	Revisjon: 7.00

Klinikknivå/Klinikk for psykisk helse - psykiatri og avhengighetsbehandling/Ledelse - organisasjon - administrasjon/Administrative rutiner